



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی قزوین
دانشکده بهداشت

پایان نامه:

برای دریافت گواهی نامه عالی بهداشت عمومی (MPH)

عنوان:

بررسی رضایت مندی بهره‌مندان از خدمات اورژانس بیمارستان

شهید رجایی شهر قزوین در بهمن ماه سال ۸۸

استاد راهنما:

دکتر سعید آصف زاده

استاد مشاور:

دکتر امام جمعه

نگارش:

دکتر عباس طالبیان

سال تحصیلی ۸۹-۸۸

چکیده:

بررسی رضایت مندی بهره‌مندان از خدمات اورژانس بیمارستان شهید رجایی شهر قزوین در بهمن ماه سال ۸۸

هدف مطالعه:

هدف از انجام این مطالعه تعیین میزان رضایتمندی مددجویان مراجعه‌کننده به بخش اورژانس بیمارستان شهید رجایی از خدمات ارائه‌شده در آن بخش می‌باشد. در این مطالعه همچنین سعی شده است عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیماران و نیز میزان تأثیر هر یک از آنها مورد ارزیابی قرار گیرد.

روش مطالعه:

مطالعه به صورت مقطعی و بصورت سرشماری انجام و بیمارانی که در فاصله زمانی ابتدا تا انتهای بهمن ماه ۱۳۸۸ به بخش اورژانس بیمارستان شهید رجایی قزوین مراجعه کرده بودند، صورت گرفت. بعد از بررسی اعتبار پرسشنامه رضایتمندی مددجویان، بیماران و یا (در مواردی که بیماران قادر به پاسخگویی نبودند) همراهان آنها هنگام ترک بخش اورژانس بیمارستان (اعم از ترخیص، انتقال و یا فوت بیمار) به صورت رو در رو و توسط پرسشگران آموزش‌دیده مورد سؤال قرار می‌گرفتند. و پرسشنامه طراحی شده توسط پرسشگر تکمیل می‌شد. پرسشنامه علاوه بر مشخصات زمینه‌ای بیمار شامل سئوالات بسته‌درمورد رضایت از فرایندها و خدمات مختلف در اورژانس در مورد نقاط ضعف و قوت این خدمات بود. داده با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج مطالعه:

در مجموع ۱۵۷۵ بیماری در هنگام ترک بخش اورژانس در مورد میزان رضایتمندی از خدمات ارائه‌شده در آن بخش مورد پرسش قرار گرفتند و به سئوالات بطور کامل پاسخ دادند. از مجموع بیماران مورد مطالعه اکثر بیماران در گروه سنی ۲۱-۳۰ سال قرار داشتند و متوسط سن بیماران مورد مطالعه ۳۳/۹ سال بود. از مجموع مددجویان مورد مطالعه (۵۲/۹ درصد) تحصیلات زیر دیپلم و (۳۲/۴ درصد) تحصیلات در حد دیپلم داشتند و تنها ۱۴/۷ درصد بیماران از تحصیلات بالای دیپلم برخوردار بودند. زمان مراجعه مددجویان به اورژانس (۱۸/۶٪) شیفت شب، (۶۵/۶٪) شیفت صبح و (۱۵/۸٪) در شیفت عصر بود. ۳۱/۲٪ مددجویان از نظم موجود در بخش در ارائه مراقبت‌ها ناراضی بودند، ۳۷/۱٪ از نحوه برقراری ارتباط پزشکان و ۲۲/۷٪ از نحوه برقراری ارتباط پرستاران اعلام ناراضی داشتند. ۳۱/۲٪ از نظم موجود در بخش در ارائه مراقبت‌ها ناراضی بودند.

بحث:

نتایج حاصل دریافت از تحقیق نشان داد که میزان رضایت کلی مددجویان مورد مطالعه از خدمات دریافتی اورژانس بیمارستان شهید رجایی ۸۶ درصد است و تنها ۱۴ درصد مددجویان از وضعیت موجود اعلام ناراضی کرده بودند. نتایج مطالعه همچنین نشان داد که رضایت بیماران از زمان‌های انتظار، برخورد پرسنل بیمارستان، عملکرد پزشکان با میزان تحصیلات بیمار همبستگی مثبت دارد. هیچ یک از محورهای اصلی پرسشنامه با جنس بیمار رابطه معناداری نداشت ولی با رضایت کلی رابطه داشت.

کلمات کلیدی: بخش اورژانس، رضایتمندی، پرسشنامه